

Zapraszamy Cię do uważnej lektury Ogólnych warunków rezerwowej umowy kompleksowej dla konsumentów. Dokument ten dalej nazywamy **OWU**. Stanowi on załącznik do **Twojej umowy**. W **OWU** znajdziesz szczegółowy opis **Twoich i naszych** praw oraz obowiązków, a także szczegółowe zasady, na których będziemy Ci świadczyć **rezerwową usługę kompleksową**.

Stosujemy dobre praktyki

Stosujemy kodeks dobrych praktyk sprzedawców **prądu**, które opracowało Towarzystwo Obrotu Energią. Dokument publikujemy na www.energa.pl.

Dokument jest kodeksem dobrych praktyk, o którym mowa w art. 2 pkt 5 **ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym**.

Jesteśmy w kontakcie



serwis energa.pl

- nowości w ofercie,
- popularne produkty i usługi,
- aktualności,
- chat z konsultantem,
- pomocne informacje.



serwis 24.energa.pl

elektroniczne biuro obsługi klienta:

- bieżący dostęp do faktur za prąd,
- aktywacja usługi eFaktura,
- aktywacja usługi Rozliczenia rzeczywiste,
- włączenie darmowych powiadomień SMS lub e-mail o wystawieniu faktury lub zbliżającym się terminie płatności.



infolinia 555 555 555

Koszt połączenia według stawek Twojego operatora telefonicznego.



saldo w wiadomości SMS

Aby szybko sprawdzić stan swojego konta wyślij SMS pod numer 4430 wpisując w treści : **Nrklienta#CzteryostatienicyfryPESEL**

Koszt SMS według stawek Twojego operatora telefonicznego.



pogotowie energetyczne 991

Zadzwoń, gdy dojdzie do awarii urządzeń, instalacji lub sieci elektroenergetycznej, które są własnością dystrybutora, a Ty jesteś odbiorcą prądu w gospodarstwie domowym.

Aby dowiedzieć się więcej o zgłaszaniu awarii wejdź na www.energa.pl albo na stronę swojego dystrybutora.

Spis treści

Podstawy OWU

Podstawy OWU / 3

Parametry jakościowe i standardy obsługi odbiorców

Parametry jakościowe prądu i standardy jakościowe obsługi odbiorców / 16

Bonifikaty / 18

Cykl życia umowy

Obowiązki – nasze i dystrybutora / 3

Odpowiedzialność – nasza i dystrybutora / 5

Twoje obowiązki / 5

Dane na umowie / 7

Twoje sprawy / 7

Szczegółowe zasady rozliczeń / 8

Zasady płatności / 9

Wstrzymanie dostarczania prądu / 10

Zmiana umowy / 11

Rozwiązanie umowy / 12

Słowniczek

Słowniczek / 19

Zagadnienia techniczne

Grupa taryfowa / 13

Moc umowna / 14

Licznik przedpłatowy / 14

Dostęp do licznika i jego kontrola / 15

Dodatkowe czynności, które realizuje dystrybutor / 16

Podstawy OWU

Zobacz, jeśli chcesz dowiedzieć się na jakiej podstawie przygotowaliśmy OWU.

1. Podstawą OWU są m.in.:
 - a) prawo energetyczne;
 - b) kodeks cywilny;
 - c) ustawa o prawach konsumenta;
 - d) IRiESD;
 - e) taryfa dystrybutora.

Cykl życia umowy

Zobacz, jeśli chcesz dowiedzieć się m.in.:

- jakie są obowiązki – **Twoje, nasze i dystrybutora**;
- kiedy i jak aktualizować dane;
- jak chronimy **Twoje** dane;
- jak się z **nami** kontaktować;
- jak będziemy się rozliczać;
- kiedy możemy wstrzymać **Ci** dostarczanie **prądu**;
- kiedy i jak możemy zmienić lub rozwiązać **umowę**.

Obowiązki – nasze i dystrybutora

2. **My i dystrybutor** mamy swoje obowiązki.

Naszym obowiązkiem jest:

- a) sprzedawać **Ci prąd** i zapewniać **jego dystrybucję do miejsca dostarczenia**;
 - b) zapewniać bilansowanie handlowe i pokrywać jego koszty w ramach ceny za pobrany przez **Ciebie prąd**;
 - c) dostarczać kopię **zbioru praw konsumenta** oraz zapewniać publiczny dostęp do niej na www.energa.pl – jeśli jesteś **odbiorcą w gospodarstwie domowym**;
 - d) informować **Cię** o:
 - strukturze paliw zużytych i innych nośników energii, z jakich wytwarzany jest **prąd**, który sprzedaliśmy w poprzednim roku kalendarzowym;
 - tym, jak wytwarzanie **prądu**, który sprzedaliśmy w poprzednim roku kalendarzowym, wpłynęło na środowisko – w zakresie emisji dwutlenku węgla, dwutlenku siarki, tlenków azotu, pyłów i radioaktywnych odpadów;
 - przeciętnym zużyciu **prądu** odbiorcy w danej **grupie przyłączeniowej i grupie taryfowej**;
 - środkach poprawy efektywności energetycznej – zgodnie z **ustawą o efektywności energetycznej** – i charakterystykach technicznych efektywnych energetycznie urządzeń.
- Te informacje publikujemy na www.energa.pl.
- e) informować **Cię** o ilości zużytego przez **Ciebie prądu**:
 - w poprzednim roku;
 - w tym samym okresie poprzedniego roku kalendarzowego, o ile świadczyliśmy **Tobie** usługę.

Dystrybutor ma obowiązek:

- f) dostarczać **Ci prąd** na warunkach, które są określone w **prawie energetycznym, taryfie dystrybutora i IRiESD**;
- g) dostarczać **Ci prąd** w sposób ciągły i niezawodny;
- h) zapewniać odpowiedni stan techniczny urządzeń, instalacji i sieci do **miejsca dostarczenia**, które jest określone w **umowie**;

- i) zainstalować – na własny koszt – **licznik** w przygotowanym przez **Ciebie** miejscu oraz system pomiarowo-rozliczeniowy;
 - j) zainstalować – na **nasz** wniosek – **licznik przedpłatowy** albo **licznik** zdalnego odczytu, który spełnia funkcję **licznika przedpłatowego**;
 - k) zainstalować **licznik przedpłatowy** – na własny koszt – jeśli jesteś **odbiorcą wrażliwym** i złożysz taki wniosek. **Dystrybutor** zrobi to w terminie 21 dni od dnia, kiedy złożysz do **niego** wniosek;
 - l) zainstalować **licznik przedpłatowy** – na **Twój** koszt – jeśli jesteś **odbiorcą w gospodarstwie domowym** innym niż z pkt 2 lit. k). **Dystrybutor** zrobi to w terminie 60 dni od dnia, kiedy złożysz do **niego** wniosek;
 - m) zainstalować – na **Twój** koszt – **licznik** zdalnego odczytu. **Dystrybutor** zrobi to w terminie 4 miesięcy od dnia, kiedy złożysz do **niego** wniosek;
 - n) wyposażyć – na **Twój** koszt – **Twój punkt ładowania** w **Twojej** instalacji w **licznik** zdalnego odczytu. **Dystrybutor** zrobi to w terminie miesiąca od dnia, kiedy złożysz do **niego** wniosek;
 - o) jak najszybciej zacząć likwidować awarie i usuwać zakłócenia w dostarczaniu **prądu**;
 - p) umożliwić **Ci** wgląd do wskazań **licznika** oraz dokumentów, które są podstawą do rozliczeń za dostarczony **prąd**, a także do wyników kontroli prawidłowości wskazań **licznika**;
 - r) udzielać – na **Twój** wniosek – informacji o przewidywanym terminie, w którym wznowi dostarczanie **prądu**, jeśli sieć ulegnie awarii;
 - s) przyjmować przez całą dobę **Twoje** zgłoszenia i reklamacje, które dotyczą przerw w dostarczaniu **prądu** oraz sytuacji, w jakich wystąpiło zagrożenie życia i zdrowia spowodowane przez niewłaściwą pracę sieci;
 - t) powiadamiać **Cię** z co najmniej 5-dniowym wyprzedzeniem o terminie i czasie planowanych przerw w dostarczaniu **prądu**. Jeśli jesteś zasilany z sieci o napięciu znamionowym nie wyższym niż 1 kV, **dystrybutor** powiadamia **Cię** o tym m.in. w formie ogłoszeń prasowych, internetowych, komunikatów radiowych lub telewizyjnych;
 - u) powiadomić **Cię** z rocznym wyprzedzeniem o tym, że masz obowiązek dostosować urządzenia oraz instalację do zmienianego napięcia znamionowego, podwyższonego poziomu prądów zwarcia, zmiany rodzaju **przyłącza** lub innych warunków funkcjonowania sieci (o ile jesteś zasilany z sieci o napięciu znamionowym nie wyższym niż 1 kV);
 - w) skontaktować się z **Tobą**, jeśli zajdzie konieczność odpłatnego wykonania czynności, które zapewnią **Ci** albo innemu podmiotowi bezpieczne wykonanie prac w obszarze oddziaływania sieci. Koszty za te czynności rozliczysz z **dystrybutorem**;
 - y) chronić **Twoje** dane pomiarowe na zasadach, które określa **RODO**;
 - z) powiadomić **Cię** o:
 - zawarciu **umowy**;
 - przyczynie **jej** zawarcia;
 - **naszych** danych i danych teleadresowych;
 - **Twoim** prawie do wypowiedzenia **umowy** lub odstąpienia od **niej** (jeśli jesteś konsumentem),
 - miejscu publikacji przez **nas** innych warunków **umowy**, w tym ceny.
3. Koszty z pkt 2 lit. l)–n) rozliczysz bezpośrednio z **dystrybutorem**.
4. **Dystrybutor** może odmówić **Tobie** zainstalowania **licznika zdalnego odczytu**. Może to zrobić, jeśli zainstalował więcej **liczników zdalnego odczytu** niż wskazuje **prawo**. Informacje, które dotyczą możliwości zainstalowania **licznika zdalnego odczytu** oraz związanych z tym kosztów znajdziesz na stronie internetowej swojego **dystrybutora**.
5. Informacje z pkt 2 lit. r)–s) znajdziesz na stronie internetowej swojego **dystrybutora**.

Odpowiedzialność – nasza i dystrybutora

6. **My** ani **dystrybutor** nie ponosimy odpowiedzialności za skutki przerw i ograniczeń w dostarczaniu **prądu**, jeśli są spowodowane:
- a) siłą wyższą;



Definicja

Siła wyższa to nagle, nieprzewidywalne i niezależne od woli – **Twojej, naszej** lub **dystrybutora** – zdarzenie, które uniemożliwia wykonanie **umowy**, w całości lub w części, na stałe lub na pewien czas. Zdarzenia tego nie można uniknąć ani mu przeciwdziałać przy zachowaniu odpowiedniej staranności – **Twojej, naszej** lub **dystrybutora**.

- b) działaniem **Twoim** lub osoby trzeciej, za którą **my** lub **dystrybutor** nie ponosimy odpowiedzialności;
 - c) ograniczeniami, które dotyczą zagrożenia życia, zdrowia, mienia lub środowiska;
 - d) przerwami lub ograniczeniami w dostarczaniu **prądu**, których czas nie przekracza dopuszczalnego czasu trwania zgodnie z **prawem energetycznym** i na warunkach określonych w **OWU** lub które są wprowadzone na podstawie prawa;
 - e) ograniczeniami w dostarczaniu mocy i **prądu**, które zostały wprowadzone zgodnie z **prawem energetycznym** na wypadek niedoboru mocy w Krajowym Systemie Elektroenergetycznym;
 - f) wprowadzeniem przez operatora systemu przesyłowego, zgodnie z **prawem energetycznym**, ograniczeń w świadczeniu usług przesyłania **prądu**;
 - g) odłączeniem lub wstrzymaniem dostarczania **Ci prądu** z sieci **dystrybutora** – zgodnie z **prawem energetycznym** lub **umową**;
 - h) niewłaściwym stanem technicznym **Twojej** instalacji lub innych urządzeń – zwłaszcza wtedy, gdy instalacja odbiorcza nie spełnia wymagań prawa;
 - i) nieprzewidywanymi, krótkotrwałymi zakłóceniami w dostarczaniu **prądu**, które wynikają z działania automatyki sieciowej i przełączeń ruchowych;
 - j) niewprowadzeniem kodu do **licznika przedpłatowego**.
7. **My** lub **dystrybutor** ponosimy odpowiedzialność za szkodę, która wynika z tego, że **my** lub **dystrybutor** nie wykonaliśmy lub nienależycie wykonaliśmy **umowę**. Wyjątkiem jest sytuacja, w której występują okoliczności, za jakie **my** lub **dystrybutor** nie ponosimy odpowiedzialności. Na przykład, gdy szkoda wyniknie z przyczyn, które leżą po **Twojej** stronie lub są zaniechaniami lub działaniami osoby trzeciej.

Twoje obowiązki

8. Masz obowiązek:
- a) pobierać **prąd** i moc w **miejscu dostarczania** zgodnie z prawem, **umową**, **taryfą dystrybutora** i **IRiESD** – aby nie powodować zakłóceń w dostarczaniu **prądu** u innych odbiorców ani nie zagrażać urządzeniom **dystrybutora**;
 - b) utrzymywać sieć i instalację zasilającą i odbiorczą **dystrybutora** w odpowiednim stanie technicznym poprzez to, że korzystasz z urządzeń i instalacji zgodnie z prawem. Dotyczy to szczególnie zabezpieczania **licznika**, **plomb** i **zabezpieczeń przedlicznikowych** przed kradzieżą, utratą lub uszkodzeniem;
 - c) nie przyłączać do **Twojej** instalacji ani sieci **dystrybutora** urządzeń wytwórczych bez zgody **dystrybutora** lub bez wcześniejszego zgłoszenia **dystrybutorowi** przyłączenia tych urządzeń do **jego** sieci, zgodnie z **prawem energetycznym**;
 - d) utrzymywać swoją nieruchomość w takim stanie, aby nie utrudniać prawidłowego funkcjonowania sieci. Dotyczy to szczególnie zachowania wymaganych odległości obiektów budowlanych i drzew od istniejących urządzeń;

- e) ponieść koszty sprawdzenia stanu technicznego **licznika** oraz założenia nowych plomb, jeśli zostały one uszkodzone lub zerwane w sytuacjach, za które ponosisz odpowiedzialność. Koszty rozliczysz bezpośrednio z **dystrybutorem** zgodnie z **jego taryfą**;



Przykład

Ponosisz odpowiedzialność, jeśli:

- **Twoje** dziecko zerwało lub uszkodziło plomby w czasie zabawy;
- ekipa remontowa zerwała plomby w trakcie remontu **Twojego** obiektu.

- f) ponieść koszty demontażu, montażu i nowego **licznika** – w przypadku **jego** utraty, zniszczenia lub uszkodzenia w sytuacjach, za które ponosisz odpowiedzialność. Koszty rozliczysz bezpośrednio z **dystrybutorem**;



Przykład

Ponosisz odpowiedzialność, jeśli:

- **Twój** pies lub kot uszkodził **licznik**;
- w czasie remontu lub gdy przenosisz meble uszkodzisz **licznik**.

- g) dostosować swoją instalację i urządzenia do zmieniających warunków funkcjonowania sieci **dystrybutora** – o ile **Cię** o nich wcześniej powiadomił – zgodnie z prawem;
- h) powierzać budowę lub zmianę w instalacji elektrycznej tylko osobom z odpowiednimi uprawnieniami i kwalifikacjami;
- i) w uzasadnionych przypadkach przedstawić dokumenty, które potwierdzają, że **Twoją** sieć lub instalację sprawdziła osoba z odpowiednimi uprawnieniami;
- j) zapewnić ochronę przeciwprzepięciową **Twojej** instalacji;



Pamiętaj

Przepięcia mogą być spowodowane wyładowaniami atmosferycznymi, operacjami łączeniowymi w sieci dystrybucyjnej lub zadziałaniem urządzeń wewnątrz **Twojej** instalacji. Instalacje elektryczne, zarówno nowe, jak i modernizowane, powinny być wyposażone w urządzenia ochrony przeciwprzepięciowej. Szczegóły znajdziesz w **rozporządzeniu o warunkach technicznych budynków**.

- k) najszybciej, jak to możliwe, poinformować **nas** o:
- okolicznościach, które mają wpływ na niewłaściwe rozliczanie **prądu**;
 - zauważonych wadach lub usterkach w pracy **licznika**;
 - zmianie celu, w jakim wykorzystujesz **prąd**;
 - tym, że nie jesteś już konsumentem;
 - utracie tytułu prawnego do obiektu, do którego dostarczamy Ci **prąd**;
- l) najszybciej, jak to możliwe, poinformować **dystrybutora** o:
- zauważonych wadach lub usterkach w pracy sieci;
 - przerwach w dostarczaniu **prądu**;
 - niewłaściwych parametrach **prądu**;
- m) odpowiadać za szkody osób trzecich – szkody, za które zapłaciliśmy **my** lub **dystrybutor** i były one spowodowane wadliwym działaniem **Twoich** urządzeń na sieć **dystrybutora**;

- n) wezwać osobę, która ma odpowiednie kwalifikacje zawodowe potwierdzone uprawnieniami – jeśli jesteś **odbiorcą prądu w gospodarstwie domowym** i dojdzie do awarii **Twojej** wewnętrznej instalacji elektrycznej. Aby dowiedzieć się więcej o tym, jak zgłosić awarię wejdź na www.energa.pl albo na stronę swojego **dystrybutora**.
9. Masz obowiązek uzgadniać z **dystrybutorem** wszystkie prace, które są związane ze zdjęciem plomb. Plombę możesz zdjąć bez zgody **dystrybutora** jedynie, jeśli zagrożone jest: życie, zdrowie lub mienie. Wtedy jednak masz obowiązek – najszybciej, jak to możliwe – zawiadomić **dystrybutora** o tym oraz o przyczynie zdjęcia plomb. Masz także obowiązek przekazać zdjęte plomby **dystrybutorowi**.

Dane na umowie

10. Masz obowiązek – najszybciej, jak to możliwe – aktualizować **Twoje** dane z **umowy**, zwłaszcza:
- dane osobowe;
 - adres korespondencyjny, na który powinniśmy wysyłać **faktury** oraz inną korespondencję;
 - numer telefonu i adres e-mail – o ile wyrazisz zgodę na **nasz** kontakt za ich pośrednictwem.



Pamiętaj

Jeśli nie poinformujesz **nas** o zmianie tych danych, nie będziemy ponosić odpowiedzialności za to, że nie dostarczyliśmy **Ci faktur** ani innej korespondencji. Dotyczy to sytuacji, gdy dostarczymy je na ostatnio wskazany przez **Ciebie** adres.

11. **My** i **dystrybutor** wymieniamy się danymi po to, aby realizować **umowę**.
12. Zgodnie z **RODO** chronimy dane osobowe, które **my** i **dystrybutor** gromadzimy. **Twoje** dane będziemy przetwarzać, aby wykonać **umowę**. Szczegółowe informacje o przetwarzaniu danych są w klauzulach, które publikujemy na stronie www.energa.pl.

Twoje sprawy

13. Każdą **Twoją** sprawę, w tym reklamację, wniosek i skargę oraz zgłoszenie, możesz:
- przesłać na **nasz** adres;
 - zgłosić przez **naszą infolinię** lub **elektroniczne biuro obsługi klienta**;
 - zgłosić w **naszych** placówkach;
 - złożyć w inny sposób, który wskazujemy na www.energa.pl.



Pamiętaj

Jeśli zgłaszasz sprawę, która jest związana z **umową**, podaj **nam** przynajmniej jedną z poniższych danych:

- numer klienta – znajdziesz go na pierwszej stronie **faktury**;
- numer **faktury**;
- numer lub adres **PPE**;
- numer **umowy**.

Dodatkowo, aby **Cie** zidentyfikować, możemy poprosić o **Twój** numer **PESEL**.

14. Na **Twoją** reklamację udzielimy odpowiedzi do 14 dni od momentu, gdy ją otrzymamy.
15. Na **Twój** wniosek lub **Twoją** reklamację w sprawie zasad rozliczeń udzielimy odpowiedzi do 14 dni od momentu, gdy je otrzymamy.
16. **Twoją** sprawę inną niż z pkt 14 i 15, rozpatrzmy do 30 dni od momentu, gdy ją otrzymamy, chyba że prawo, **taryfa dystrybutora**, **IRiESD** lub **RODO** przewidują inny termin.

17. Zasady, które opisują w jaki sposób możesz złożyć reklamację w sprawie wstrzymania dostarczania **prądu** znajdziesz w pkt 39.
18. Spory, które są związane z **umową**, będzie rozstrzygać właściwy sąd powszechny, Prezes **URE** lub **Koordinator** – zgodnie z kompetencjami.

Szczegółowe zasady rozliczeń

19. Mamy obowiązek udzielać **Ci** informacji o zasadach rozliczeń oraz o aktualnym **cenniku rezerwowym** i **taryfie dystrybutora**.
20. **Faktury** będziemy wystawiać zgodnie z **cennikiem rezerwowym** i **taryfą dystrybutora**.
21. **Faktury** będziemy wystawiać w **okresach rozliczeniowych**, na podstawie odczytów, które przekaże **nam dystrybutor**. Nie dotyczy to sytuacji z pkt 22, 24 i 25. W jednej **fakturze** możemy rozliczyć więcej niż jedno **miejsce dostarczania prądu**.
22. Jeśli w **umowie** – zgodnie z **taryfą dystrybutora** – została ustalona **grupa taryfowa R**, nie będziemy rozliczać **Cię** na podstawie wskazań **licznika**. Ilość **prądu**, za którą będziemy **Cię** rozliczać, jest określana w **umowie**. Szczegółowe zasady rozliczeń określa **taryfa dystrybutora**.
23. Jeśli **dystrybutor** ustalił dla danej **grupy taryfowej** kilka **okresów rozliczeniowych**, możesz wybrać jeden z **nich**. Możesz **go** też zmienić, ale nie częściej niż raz na 12 miesięcy. W **taryfie dystrybutora** znajdziesz szczegółowe warunki, które dotyczą **okresów rozliczeniowych**, jakie stosuje się w rozliczeniach z odbiorcami.
24. Jeśli – z przyczyn niezależnych od **nas** – **dystrybutor** nie odczyta **licznika** w ostatnim dniu **okresu rozliczeniowego**, rozliczymy **Cię** za taką ilość **prądu**, jaką **Ci** dostarczyliśmy do najbliższego odczytu rozliczeniowego. Możemy również rozliczyć **Cię** na podstawie wyszacowanego zużycia **prądu**. Zużycie **prądu** szacujemy na podstawie:
 - a) **średniodobowego zużycia prądu** dla **Twojego miejsca dostarczania**, jakie wystąpiło w poprzednich **okresach rozliczeniowych**;
 - b) deklarowanego przez **Ciebie** w **umowie** zużycia **prądu**. Robimy to, gdy **średniodobowe zużycie prądu** nie odzwierciedla w odpowiedni sposób, zużycia **prądu** w danym **okresie rozliczeniowym**. Dzieje się tak z uwagi na **Twoją** charakterystykę lub specyfikę **Twojego** zużycia lub istotne zmiany w poborze **prądu** w poprzednich **okresach rozliczeniowych** – jeśli przez to wystawilibyśmy **fakturę**, która odbiega od rzeczywistego zużycia.
25. Jeśli **okres rozliczeniowy** jest dłuższy niż 1 miesiąc możemy **Cię** rozliczyć w tym okresie na podstawie **prognozowanego zużycia prądu**, które odzwierciedla prawdopodobne zużycie **prądu**. **Prognozowane zużycie prądu** w danym **okresie rozliczeniowym** określamy na podstawie:
 - a) ilości **prądu** ustalonej na podstawie zużycia, jakie jest wyznaczone w oparciu o rzeczywiste odczyty **licznika**, wykonane w analogicznym okresie poprzedniego roku kalendarzowego;
 - b) deklarowanego przez **Ciebie** w **umowie** zużycia **prądu** – jeśli nie mamy danych z lit. a).W prognozach będziemy uwzględniać zgłoszone przez **Ciebie** istotne zmiany w poborze **prądu**.
26. Do rozliczeń przyjmujemy godziny stref czasowych **Twojego dystrybutora**.
27. Jeśli – w wyniku błędu w pomiarze lub odczycie wskazań **licznika** bądź z powodu innych nieprawidłowości – ilość **prądu** na **fakturze** nie odpowiada ilości **prądu**, który faktycznie był pobrany, wystawiamy korektę **faktury**. Obejmie ona **cały okres rozliczeniowy** lub okres, w którym występowały stwierdzone przez **dystrybutora** błędy bądź nieprawidłowości. Podstawą do korekty **faktury** jest:
 - a) wielkość błędu odczytu lub wskazań **licznika**;
 - b) jeśli określenie błędu z lit. a) nie jest możliwe – średnia liczba jednostek **prądu** za okres doby. Liczbę tę obliczamy na podstawie sumy jednostek prawidłowo wskazanych przez **licznik** w poprzednim **okresie rozliczeniowym** i mnożymy ją przez liczbę dni okresu, którego dotyczy korekta;
 - c) jeśli określenie średniego dobowego zużycia **prądu** z lit. b) nie jest możliwe – wskazanie **licznika** z następnego **okresu rozliczeniowego**.Przy wyliczaniu wielkości korekty, zgodnie z lit. b) lub c), uwzględniamy sezonowość poboru **prądu** oraz inne udokumentowane okoliczności, które mają wpływ na wielkość poboru **prądu**.
28. Jeśli w danym **okresie rozliczeniowym** zmieniają się ceny lub inne opłaty z **cennika rezerwowego** lub **taryfy dystrybutora**, rozliczymy **Cię** w sposób szczególny. Ilość **prądu** pobraną przez **Ciebie** – od ostatniego odczytu

rozliczeniowego do dnia, który poprzedza dzień wejścia w życie zmian cen lub innych opłat – rozliczymy na podstawie odczytów, które przekaże **nam dystrybutor**. W przypadku braku takich danych rozliczymy **Cię** szacunkowo. Zrobimy to na podstawie średniego dobowego zużycia **prądu** w tym **okresie rozliczeniowym**.



Przykład

Wystawiamy **Ci fakturę** za dwa miesiące. Obejmuje ona grudzień i styczeń. Od 1 stycznia zmieniają się opłaty z **taryfy dystrybutora**. Wtedy wystawimy **Ci** jedną **fakturę**, która będzie zawierała opłaty, jakie obowiązują do 31 grudnia i od 1 stycznia.

29. Jeśli skorzystasz z prawa do zmiany sprzedawcy i proces ten zakończy się, rozliczymy **Cię** końcowo nie później niż po 42 dniach od skutecznej zmiany sprzedawcy.

Zasady płatności

30. Masz obowiązek zapłacić **fakturę** w terminie. **Fakturę** wystawimy **Ci** co najmniej 14 dni przed **jej** terminem płatności, a dostarczymy **Ci ją** co najmniej 7 dni przed terminem **jej** płatności. Jeśli nie zachowamy tego terminu – na **Twój** wniosek – nie obciążymy **Cię** odsetkami za opóźnienie w płatności **faktury**.
31. Złożenie reklamacji nie zwalnia **Cię** z obowiązku zapłaty **faktury** w terminie.
32. W wyniku **Twoich** wpłat może powstać nadpłata lub niedopłata. Nadpłatą pokryjemy kolejną **fakturę** lub **jej** część – o ile nie zażadasz zwrotu nadpłaty. Niedopłatę doliczymy do kolejnej **faktury**.



Przykład

Masz niedopłatę w wysokości 50 zł, a **my** wystawiamy **Ci** kolejną **fakturę** na kwotę 70 zł. W sumie masz obowiązek zapłacić **nam** 120 zł.

33. Za dzień zapłaty uważamy dzień, w którym należności wpłynęły na **nasz** rachunek bankowy albo dzień wpłaty **naszemu** przedstawicielowi. Numer rachunku bankowego wskazujemy na **fakturze**.
34. Jeśli nie opłacisz **faktury** w podanym na **niej** terminie płatności, możemy obciążać **Cię** odsetkami ustawowymi.
35. Jeśli masz zadłużenie i otrzymamy **Twoją** wpłatę, zaliczymy ją – w następującej kolejności:
- odsetki od należności uregulowanych z opóźnieniem;
 - koszty wysłanych wezwań do zapłaty, wezwań przedsądowych i innych opłat, które naliczamy lub koszty z pkt 49;
 - najdawniej wymagalny dług;
 - koszty dochodzenia należności sądowych i egzekucyjnych, koszty postępowania lub działań egzekucyjnych, koszty zastępstwa procesowego, adwokackiego i egzekucyjnego.
- Opisane zasady księgowania będziemy stosować niezależnie od tytułu przelewu, który wskażesz.
36. Jeśli nie zapłacisz należności za **prąd**, wezwiemy **Cię** do ich zapłaty i wyznaczmy **Ci** dodatkowy, co najmniej 14-dniowy termin zapłaty. Wezwanie do zapłaty – w formie pisemnej – dostarczymy **Ci** przesyłką poleconą. Będziesz mieć obowiązek pokryć koszt sporządzenia i dostarczenia każdego wezwania do zapłaty. Ten koszt wynosi każdorazowo 8,40 zł.
37. Jeśli wezwiemy **Cię** do zapłaty należności pod rygorem wystąpienia na drogę postępowania sądowego (wezwanie przedsądowe), wyznaczmy **Ci** dodatkowy, co najmniej 7-dniowy termin zapłaty. Wezwanie przedsądowe – w formie pisemnej – dostarczymy **Ci** przesyłką poleconą. Będziesz mieć obowiązek pokryć koszt sporządzenia i dostarczenia każdego wezwania przedsądowego. Ten koszt wynosi każdorazowo 8,40 zł.

Wstrzymanie dostarczania prądu

38. **Dystrybutor** może wstrzymać dostarczanie prądu:
- na **nasz** wniosek, gdy:
 - zwlekasz z zapłatą **faktury** za świadczoną **Ci** przez **nas rezerwową usługę kompleksową** co najmniej przez 30 dni po upływie terminu płatności na **fakturze**;
 - zwlekasz z zapłatą **faktury** za świadczoną **Ci** przez **nas rezerwową usługę kompleksową** co najmniej przez 30 dni po upływie terminu płatności na **fakturze**, a jesteś **odbiorcą prądu w gospodarstwie domowym** – mimo że wcześniej powiadomiliśmy **Cię**, że zamierzamy wstrzymać **Ci** dostarczanie prądu i wyznacziliśmy **Ci** dodatkowy, 14-dniowy termin do zapłaty zaległych i bieżących należności;
 - jeśli nie wyrazisz zgody na zainstalowanie **licznika przedpłatowego** – w sytuacjach z pkt 79;
 - jeśli – w wyniku przeprowadzonej kontroli – **dystrybutor** stwierdzi, że:
 - instalacja, która się u **Ciebie** znajduje stwarza bezpośrednie zagrożenie dla życia, zdrowia lub środowiska;
 - nastąpiło **nielegalne pobieranie prądu**;
 - jeśli przewiduje to prawo – w innych przypadkach niż te z lit. a)-c).
39. Reklamacje, które dotyczą wstrzymania dostarczania prądu:
- masz obowiązek składać **nam** – dotyczy pkt 38 lit. a), b) i d);
 - masz obowiązek składać **dystrybutorowi** – dotyczy pkt 38 lit. c).
40. Jeśli **dystrybutor** wstrzymał **Ci** dostarczanie prądu – ze względu na sytuację z pkt 38 – **dystrybutor** wznowi **Ci** dostarczanie prądu, najszybciej jak to możliwe, po ustaniu przyczyn, które uzasadniały **jego** wstrzymanie. Jeśli wstrzymanie dostarczania prądu nastąpiło na **nasz** wniosek, **dystrybutor** wznowi **jego** dostarczanie, gdy otrzyma od **nas** wniosek o wznowienie dostarczania prądu.
41. Jeśli jesteś **odbiorcą w gospodarstwie domowym**, możesz złożyć **nam** reklamację, która dotyczy dostarczania prądu. Jeśli złożysz ją do 14 dni od momentu, gdy otrzymasz od **nas** powiadomienie o zamiarze wstrzymania **Ci** prądu, nie wstrzymamy **Ci** dostarczania prądu do czasu rozpatrzenia reklamacji.
42. Mamy obowiązek rozpatrzyć **Twoją** reklamację z pkt 41 do 14 dni od kiedy **nam** ją złożysz. Jeśli reklamacji nie rozpatrzymy w tym terminie, oznacza to, że jest ona uwzględniona.
43. Jeśli nie uwzględniliśmy reklamacji z pkt 41, a **Ty** jesteś **odbiorcą w gospodarstwie domowym** i wystąpisz do **Koordynatora** z wnioskiem o rozwiązanie sporu w tym zakresie, nie wstrzymamy **Ci** dostarczania prądu do czasu, aż **Koordynator** rozwiąże spór.
- Jeśli jesteś **odbiorcą w gospodarstwie domowym**, masz 14 dni od otrzymania powiadomienia o nieuwzględnieniu reklamacji, na złożenie wniosku do **Koordynatora**. Niezależnie od tego, **odbiorca w gospodarstwie domowym** może złożyć **Koordynatorowi** wnioski o rozwiązanie innych sporów z **umowy**. **Koordynator** rozwiązuje spory za zgodą wszystkich stron.
44. Jeśli **dystrybutor** wstrzyma dostarczanie prądu, a **Ty** jesteś **odbiorcą w gospodarstwie domowym** i złożysz **dystrybutorowi** reklamację na wstrzymanie dostarczania prądu, **dystrybutor** ma obowiązek wznowić dostarczanie prądu i kontynuować je do czasu, aż rozpatrzy tę reklamację. Na wznowienie ma 3 dni od otrzymania tej reklamacji.
45. Jeśli **dystrybutor** – na **nasz** wniosek – wstrzyma **Ci** dostarczanie prądu, a **Ty** jesteś **odbiorcą w gospodarstwie domowym** i złożysz **nam** reklamację na wstrzymanie dostarczania prądu, **dystrybutor** ma obowiązek wznowić dostarczanie prądu i kontynuować je do czasu, aż rozpatrzymy tę reklamację. **Dystrybutor** wznowi dostarczanie prądu na **nasz** wniosek – ma na to 3 dni od otrzymania przez **nas** reklamacji.
46. Jeśli – **my** albo **dystrybutor** – nie rozpatrzy pozytywnie reklamacji z pkt 44 lub z pkt 45, a **Ty** – jako **odbiorca w gospodarstwie domowym** – wystąpisz do Prezesa **URE**, aby rozpatrzył spór w tym zakresie, **dystrybutor** – w tym na **nasz** wniosek – ma obowiązek kontynuować dostarczanie **Ci** prądu do czasu, aż Prezes **URE** wyda decyzję z tej sprawie.
47. Pkt 44–46 nie dotyczą sytuacji, w których **dystrybutor** wstrzyma dostarczanie prądu, jeśli wystąpiło bezpośrednie zagrożenie dla życia, zdrowia lub środowiska albo – jeśli jesteś **odbiorcą w gospodarstwie domowym** – **Koordynator** rozwiąże spór na **Twoją** niekorzyść.
48. Jeśli jesteś **odbiorcą w gospodarstwie domowym**, możesz skorzystać z rozwiązania alternatywnego w stosunku do wstrzymania dostaw prądu. Jeśli chcesz z niego skorzystać, zwróć się do **nas** z wnioskiem o wstrzymanie

działań windykacyjnych na 30 dni. Masz na to 14 dni od momentu otrzymania powiadomienie o zamiarze wstrzymania **Ci prądu**.

49. Jeśli wstrzymanie dostarczania **prądu** wynikało z niezapłacenia **faktury – my** lub **dystrybutor** – obciążymy **Cię** kosztami wznowienia dostarczania **prądu** – zgodnie z **taryfą dystrybutora**.
50. **Dystrybutor** może wznowić dostarczanie **prądu**, gdy nie będzie **Ciebie** w obiekcie, bez wcześniejszego powiadomienia **Ciebie**. **Masz** obowiązek zapewnić, aby **Twoje** urządzenia, instalacje lub sieci działały bezpiecznie po tym jak **dystrybutor** wznowi dostarczanie **prądu**.
51. Wstrzymanie dostarczania **prądu** lub zaprzestanie przez **Ciebie** jego poboru bez rozwiązania **umowy** nie zwalnia **Cię** z obowiązku uiszczania opłat stałych, które wynikają z **cennika rezerwowego** lub **taryfy dystrybutora**.
52. **Dystrybutor** nie może **Tobie** – jeśli jesteś **odbiorcą w gospodarstwie domowym** – wstrzymać dostarczania **prądu** w sytuacjach z pkt 38 lit. a)-b) do 6 miesięcy od dnia ogłoszenia stanu zagrożenia epidemicznego lub stanu epidemii. Jeśli otrzymałeś powiadomienie z pkt 38 lit. a) przed dniem ogłoszenia stanu zagrożenia epidemicznego lub stanu epidemii, termin do zapłaty zaległych i bieżących należności z powiadomienia, przedłuży się o okres wskazany w zdaniu poprzednim.
53. **Dystrybutor** nie może wstrzymać dostarczania **prądu** w okresie od 1 listopada do 31 marca oraz w soboty, w dni ustawowo wolne od pracy i w dni poprzedzające te dni. Dotyczy to **Ciebie** jeśli jesteś **odbiorcą wrażliwym** i przedstawiś **nam** kopię decyzji przyznającej dodatek mieszkaniowy lub kopię kwalifikacji do uzyskania świadczenia w opiece długoterminowej domowej, gdy **Ty** albo członek **Twojego** gospodarstwa domowego jesteście objęci opieką długoterminową w warunkach domowych, w związku z przewlekłą niewydolnością oddechową, wymagającą wentylacji.

Zmiana umowy

54. Zmiany **umowy** wprowadzimy na piśmie, w formie aneksu – chyba że poniższe punkty mówią inaczej.
55. Aneks jest potrzebny m.in. jeśli **taryfa dystrybutora** lub **IRiESD** zmieni się w takim zakresie, że wpływa na **Twoją umowę**.
56. Aneks nie jest potrzebny, jeśli:
 - a) **taryfa dystrybutora** zmieni się w zakresie cen lub innych opłat. Ceny lub inne opłaty będą **Cię** obowiązywać od kiedy wejdą w życie. Jeśli ceny lub inne opłaty wzrosną poinformujemy **Cię** o tym – w sposób przejrzysty i zrozumiały – w ciągu jednego **okresu rozliczeniowego** od dnia podwyżki;
 - b) **IRiESD** zmieni się w takim zakresie, że nie wpływa **ona** bezpośrednio na **Twoją umowę**. Będzie **Cię** ona obowiązywała od kiedy wejdzie w życie;
 - c) **dystrybutor** wymieni **licznik** lub **jego** elementy co wpłynie na zmianę **umowy**;
 - d) zmienią się **Twoje** albo **nasze** dane teleadresowe – lub inne dane o charakterze informacyjnym;
 - e) zmieni się prawo, które dotyczy **umowy**. Zmienione prawo będzie **Cię** obowiązywać od kiedy wejdzie w życie.
57. **Umowa**, w tym ceny **prądu** mogą się zmienić, zwłaszcza w przypadku zmian uwarunkowań rynkowych lub nałożenia na **nas** dodatkowych obowiązków, które wynikają z prawa i skutkują wzrostem kosztów uzasadnionych, w tym:
 - a) kosztów, które wpływają na kalkulację cen za **prąd** lub innych opłat;
 - b) kosztów **naszej** działalności koncesjonowanej – wtedy mogą wystąpić także inne przyczyny, które skutkują wzrostem uzasadnionych kosztów;
 - c) kosztów **naszej** działalności w zakresie obrotu **prądem** – wtedy mogą wystąpić inne okoliczności faktyczne, które skutkują wzrostem uzasadnionych kosztów;
 - d) zmiany ustawy o podatku akcyzowym;
 - e) zmiany bądź nałożenia przez ustawodawcę lub **URE** dodatkowych obowiązków, które są związane w szczególności z zakupem praw majątkowych, uzyskaniem i przedstawieniem do umorzenia świadectw pochodzenia oraz świadectw efektywności energetycznej;
 - f) wejścia w życie zmian, które skutkują wprowadzeniem, zniesieniem lub zmianą ograniczeń cenowych na rynku bilansującym w stosunku do ograniczeń cenowych jakie obowiązywały w dniu zawarcia **umowy**.Jeśli zmienimy **umowę** na podstawie pkt 57 lit. d)–f), wtedy zmienimy ceny **prądu** o wartość, która wynika z obowiązków jakie zmienił lub nałożył ustawodawca lub **URE**. Zrobimy to, jeśli nie uwzględniliśmy tych zmian

w cenie **prądu** w dniu zawarcia **umowy**. Zgadzasz się, aby taka zmiana cen **prądu** nastąpiła na podstawie naszego jednostronnego pisemnego oświadczenia. Wtedy skorygujemy **faktury**, aby uwzględniały one zmiany w cenie **prądu**. Korekty wystawimy za cały okres, w którym występowały okoliczności z pkt 57 lit. d)–f).

58. Jeśli **Twoją umowę** będziemy musieli zaktualizować dostarczymy **Ci** propozycję **jej** zmiany na piśmie. Dołączymy do niej pisemną informację o **Twoim** prawie do wypowiedzenia **umowy** i terminie wejścia w życie zmian.

Możesz nie zgodzić się na zmiany i złożyć oświadczenie o wypowiedzeniu **umowy** – masz na to 14 dni od momentu, gdy otrzymasz **naszą** propozycję. Wtedy **umowa** rozwiąże się – zgodnie z pkt 62. Nie możesz wtedy wskazać późniejszego terminu rozwiązania **umowy**.

Jeśli nie złożysz oświadczenia o wypowiedzeniu **umowy**, zmiany wejdą w życie od daty, którą wskazaliśmy w **naszej** propozycji.

Procedury z pkt 58 nie stosuje się do zmiany **umowy** z powodu okoliczności z pkt 57.

59. W **cenniku rezerwowym** mogą zmienić się ceny lub inne opłaty. Wyślemy wtedy do **Ciebie** zmieniony **cennik rezerwowym** lub wyciąg z niego – zgodnie z pkt 58. Jeśli nie zgodzisz się na **naszą** propozycję – do końca okresu wypowiedzenia – będziemy rozliczać **Cię** na podstawie dotychczasowego **cennika rezerwowego**.
60. Treść nowego lub zmienionego **cennika rezerwowego** lub **taryfy dystrybutora** publikujemy na www.energa.pl oraz udostępniamy do publicznego wglądu w **naszych** placówkach.

Rozwiązanie umowy

61. Oświadczenie o wypowiedzeniu **umowy**, **jej** rozwiązaniu lub odstąpieniu masz obowiązek złożyć **nam** na piśmie. **My** również mamy obowiązek złożyć **Ci** oświadczenie o wypowiedzeniu **umowy**, **jej** rozwiązaniu lub odstąpieniu na piśmie.
62. Możesz rozwiązać **umowę** ze skutkiem na koniec kolejnego miesiąca od kiedy otrzymamy **Twoje** wypowiedzenie. Możesz wskazać późniejszy termin rozwiązania **umowy**.



Przykład

Jeśli otrzymaliśmy **Twoje** oświadczenie o wypowiedzeniu umowy 20 listopada, **Tvoja umowa** rozwiąże się 31 grudnia.



Pamiętaj

Jeśli się wyprowadzasz, masz obowiązek wypowiedzieć **nam umowę**.

Jeśli tego nie zrobisz, będziesz mieć obowiązek płacić za **faktury** do czasu rozwiązania **umowy**.

63. **Umowę** zawsze można rozwiązać za – **Twoim** i **naszym** – porozumieniem.
64. Możemy wypowiedzieć **Ci umowę** ze skutkiem na koniec kolejnego miesiąca od kiedy otrzymasz **nasze** wypowiedzenie, jeśli:
- nie usuniesz – we wskazanym przez **dystrybutora** terminie – przyczyn zakłóceń w sieci lub awarii, które powodują **Twoje** urządzenia;
 - dystrybutor** zgłosi zmianę **Twojej grupy taryfowej** dlatego, że pobierasz **prąd** na potrzeby inne niż wskazane w **umowie** i przewidziane dla **grupy taryfowej G**;
 - nie zgadzasz się na zainstalowanie **licznika przedpłatowego** – w sytuacjach z pkt 79;
 - uniemożliwiasz prawidłowe wykonanie **umowy** przez to, że nie dopuszczasz **dystrybutora** do miejsca, w którym ma **on** zamontować lub dostosować **licznik**.

65. Możemy rozwiązać **umowę** ze skutkiem natychmiastowym, jeśli upłynie termin ważności dotychczasowych warunków przyłączenia do sieci. Dotyczy to odbiorców zakwalifikowanych – zgodnie z **taryfą dystrybutora** – do VI **grupy przyłączeniowej**.



Pamiętaj

Masz obowiązek umożliwić **dystrybutorowi** odczytanie **licznika**, jeśli **umowa** rozwiąże się lub wygaśnie i podać **nam** adres, na który wyślemy **fakturę** z rozliczeniem końcowym. Jeśli **umowę** rozwiążemy ze skutkiem natychmiastowym, masz obowiązek umożliwić **dystrybutorowi** odczytanie **licznika** do 14 dni od zdarzenia, które było przyczyną rozwiązania **umowy**. Jeśli tego nie zrobisz będziesz mieć obowiązek płacić za **faktury** do czasu odczytania stanu **licznika** lub **jego** demontażu.

Zagadnienia techniczne

Zobacz, jeśli chcesz dowiedzieć się m.in.:

- jak zmienić **grupę taryfową** lub **moc umowną**;
- kiedy możemy zainstalować **licznik przedpłatowy**;
- kiedy **dystrybutor** może przeprowadzić kontrolę **licznika** i jak ona przebiega.

Grupa taryfowa

66. **Grupę taryfową** ustalamy w **umowie**, zgodnie z **Twoimi** potrzebami zużycia **prądu**.
W **taryfie dystrybutora** znajdziesz rodzaje i zasady kwalifikacji do poszczególnych **grup taryfowych**.
67. Możesz **nam** złożyć wniosek o zmianę **grupy taryfowej**:
- a) raz na 12 miesięcy – bez podania przyczyny;
 - b) do 60 dni od wejścia w życie nowego **cennika rezerwowego** lub nowej **taryfy dystrybutora** – w przypadku zmiany cen lub innych opłat,
- gdy spełnisz warunki, które określa **dystrybutor**. Warunki te uwzględniają postanowienia **taryfy dystrybutora** i uwarunkowania techniczne.
68. Zmiana **grupy taryfowej** – w sposób, który opisaliśmy wyżej – nie wymaga aneksu tylko, gdy zmieniasz **grupę taryfową** w ramach **grupy taryfowej G** (np. z G11 na G12w) albo **grupy taryfowej C** (np. C11 na C12w). W pozostałych przypadkach masz obowiązek zawrzeć nową umowę.



Pamiętaj

Jeśli zmienisz przeznaczenie obiektu, w którym pobierasz **prąd** – na inne niż to jakie zostało zadeklarowane w **umowie** – masz obowiązek **nam** to zgłosić. Dotyczy to przypadku, gdy obiekt był wykorzystywany jako gospodarstwo domowe, a **Ty** chcesz teraz w nim prowadzić działalność gospodarczą lub zawodową.

69. Jeśli zmiana **grupy taryfowej** wymaga dostosowania urządzeń lub instalacji elektroenergetycznych, poniesiesz jej koszty. Wtedy warunki i koszty zmiany określa **taryfa dystrybutora**.
70. Jeśli **dystrybutor** stwierdzi, że pobierasz **prąd** na potrzeby inne niż określone w **umowie**, możemy zmienić **Twoją grupę taryfową** na właściwą. Wtedy możemy skorygować **faktury** za okres, w którym występowały nieprawidłowości. Przy korektach **faktur** uwzględnimy właściwą **grupę taryfową**. Taka zmiana **grupy taryfowej** wymaga zawarcia umowy na zmienionych warunkach lub aneksu do **umowy**.



Pamiętaj

Jeśli nie zaakceptujesz nowych warunków umowy, możemy wypowiedzieć **Twoją umowę**.

Moc umowna

71. Możesz pisemnie zamówić **moc umowną** – do 30 września każdego roku.
72. **Moc umowna** powinna być określona w jednakowej wysokości na wszystkie miesiące roku obowiązywania **taryfy dystrybutora**. W zakresie, który dopuszcza **dystrybutor**, możesz określić różne wielkości **mocy umownej** na poszczególne okresy roku obowiązywania **taryfy dystrybutora**. Okresy te nie mogą być krótsze niż miesiąc.
73. **Moc umowna**, którą zamawiasz, nie może:
 - a) przekraczać mocy przyłączeniowej, która jest określona dla **Twojego miejsca dostarczenia**;
 - b) być mniejsza od mocy, która jest wymagana ze względu na własności metrologiczne przekładników prądowych i **liczników prądu** zainstalowanych w **liczniku**, z uwzględnieniem **Twojej** charakterystyki poboru mocy.
74. Jeśli nie zamówisz **mocy umownej** na kolejny rok, będzie **ona** taka sama jak w roku poprzednim. Zmiana **mocy umownej** – w sposób, który opisaliśmy w pkt 71–73 – nie wymaga aneksu.
75. Jeśli zmiana **mocy umownej** wymaga dostosowania urządzeń lub instalacji elektroenergetycznych, poniesiesz jej koszt. Warunki i koszty zmiany określa **taryfa dystrybutora**.
76. Szczegółowe warunki zmiany **mocy umownej** określa **taryfa dystrybutora**.
77. **Dystrybutor** zmieni **moc umowną** do 2 miesięcy od złożenia przez **Ciebie** wniosku, z zastrzeżeniem pkt 75.
78. **Dystrybutor** ma prawo skontrolować pobór mocy i zainstalować urządzenia, które go ograniczają do wielkości umownej.

Licznik przedpłatowy

79. Na **nasz** wniosek **dystrybutor** może zainstalować **Ci licznik przedpłatowy** – na **swój** koszt. Może to zrobić, jeśli:
 - a) w ciągu kolejnych 12 miesięcy co najmniej 2-krotnie przez co najmniej miesiąc po terminie nie otrzymaliśmy zapłaty za **prąd**;
 - b) nie masz tytułu prawnego do obiektu, do którego **dystrybutor** dostarcza **prąd**;



Pamiętaj

Tytułem prawnym do obiektu jest np.:

- prawo własności, prawo współwłasności;
- prawo użytkowania wieczystego;
- spółdzielcze własnościowe prawo do lokalu;
- prawo do korzystania z obiektu, które wynika z umowy najmu, dzierżawy, użyczenia.

- c) użytkujesz obiekt w sposób, który uniemożliwia cykliczne sprawdzenie stanu **licznika**;



Pamiętaj

Jeśli nie wyrazisz zgody na instalację **licznika przedpłatowego**, możemy wystąpić do **dystrybutora**, aby wstrzymał dostarczanie **Ci prądu** lub rozwiązać **umowę**.

80. **Dystrybutor** może również zainstalować **Ci licznik przedpłatowy** – na **swój** koszt – jeśli jesteś **odbiorcą** z pkt 41 i wystąpisz z wnioskiem o wszczęcie postępowania przed **Koordynatorem** albo z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu przez Prezesa **URE**.

Dostęp do licznika i jego kontrola

81. Masz obowiązek umożliwić **dystrybutorowi** dostęp do **licznika**, aby mógł **go** odczytać, skontrolować (**licznik**, stan plomb, dotrzymanie warunków **umowy**), wykonać prace eksploatacyjne, wymienić lub zdemontować **go** i usunąć awarię.
82. **Dystrybutor** nie potrzebuje **Twojej** ani **naszej** zgody, aby wykonywać czynności kontrolne, takie jak kontrola:
- legalności pobierania **prądu**;
 - licznika**, w tym **jego** wymiana legalizacyjna;
 - przestrzegania warunków zawartej **umowy**;
 - prawidłowości rozliczeń.



Pamiętaj

Przedstawiciel dystrybutora, który przeprowadza kontrolę, ma obowiązek pokazać **Ci** lub osobie przez **Ciebie** upoważnionej, legitymację służbową i pisemne upoważnienie. Jeśli **Ty** lub osoba upoważniona nie będziecie obecni, **przedstawiciel dystrybutora** może przedstawić legitymację i upoważnienie przywołanemu świadkowi, a **Tobie** doręczyć je do 3 dni od rozpoczęcia kontroli.

83. **Przedstawiciel dystrybutora** może:
- wejść na teren nieruchomości lub do pomieszczeń, w których przeprowadza kontrolę – o ile prawo nie stanowi inaczej;
 - wykonać przegląd, prace związane z eksploatacją lub naprawą, badania i pomiary urządzeń, które należą do **dystrybutora**;
 - zbierać i zabezpieczyć dowody, które dotyczą **nielegalnego pobierania prądu** lub naruszania warunków używania **licznika** i naruszenia warunków **umowy**.
84. Jeśli **dystrybutor**, w wyniku czynności związanych z **dystrybucją prądu** lub kontrolą dotrzymania warunków **umowy**, stwierdzi, że nie wykonujesz **umowy** lub nieodpowiednio ją wykonujesz, ma prawo wezwać **Cię** do jak najszybszego usunięcia nieprawidłowości.
85. **Dystrybutor** ma obowiązek umożliwić **Ci** wgląd do wskazań **licznika** oraz dokumentów, które stanowią podstawę do rozliczeń za **prąd**, a także do wyników kontroli **licznika**.
86. Jeśli **dystrybutor** wymieni lub zdemontuje **licznik**, wyda **Ci** dokument, który zawiera dane jakie identyfikują **licznik** i stan **jego** wskazań.
87. Jeśli **nielegalnie pobierasz prąd**, **dystrybutor** nalicza opłaty zgodnie ze **swoją taryfą** albo może dochodzić odszkodowania. Koszty te rozliczysz z **dystrybutorem**.
88. **Dystrybutor** ma prawo zainstalować **Ci licznik** do pomiaru energii biernej i rozliczać **Cię** za nią zgodnie z **taryfą dystrybutora**.
89. **Dystrybutor** ma obowiązek:
- sprawdzić prawidłowość działania **licznika** do 14 dni od zgłoszenia przez **Ciebie** takiego wniosku. Ponosisz koszty – zgodnie z **taryfą dystrybutora** – sprawdzenia prawidłowości działania **licznika**, jeśli **dystrybutor** wykryje, że **licznik** działa prawidłowo lub **jego** nieprawidłowe działanie jest wynikiem ingerencji, która wpłynęła na nieprawidłowe działanie **licznika**. Koszty te rozliczysz z **dystrybutorem**;
 - zrealizować laboratoryjnie sprawdzenie prawidłowości działania **licznika** do 14 dni od zgłoszenia przez **Ciebie** takiego wniosku. Ponosisz koszty – zgodnie z **taryfą dystrybutora** – laboratoryjnego badania **licznika**, jeśli okaże się, że **licznik** działa prawidłowo lub **jego** nieprawidłowe działanie jest wynikiem ingerencji, która wpłynęła na nieprawidłowe działanie **licznika**. Koszty te rozliczysz z **dystrybutorem**;
 - odpłatnie przeprowadzić – na **Twój** wniosek – dodatkową ekspertyzę badanego wcześniej **licznika**. Na złożenie wniosku masz 30 dni od momentu, gdy otrzymasz wynik badania laboratoryjnego. **Dystrybutor** zwróci **Ci** poniesione koszty dodatkowej ekspertyzy, jeśli okaże się, że **licznik** nie działa prawidłowo, oraz że jego nieprawidłowe działanie nie jest wynikiem ingerencji, która mogła na to wpłynąć.

Koszty dodatkowej ekspertyzy rozliczysz z **dystrybutorem**.

Dodatkowe czynności, które realizuje dystrybutor

90. Możesz zlecić **dystrybutorowi** wykonanie dodatkowych czynności, które wynikają z **taryfy dystrybutora**. Zlecenia te składasz i rozliczasz bezpośrednio z **dystrybutorem** zgodnie z **jego taryfą**.

Parametry jakościowe i standardy obsługi odbiorców

Zobacz, jeśli chcesz dowiedzieć się m.in.:

- jakie są parametry jakościowe **prądu**;
- jakie są standardy jakościowe obsługi odbiorców;
- kiedy i za co przysługują bonifikaty.

Parametry jakościowe prądu i standardy jakościowe obsługi odbiorców

91. **Dystrybutor** ponosi odpowiedzialność za parametry jakościowe **prądu**. **My** i **dystrybutor** ponosimy odpowiedzialność za standardy jakościowe obsługi odbiorców.
92. **Dystrybutor** ma obowiązek – na **Twój** wniosek – w miarę możliwości technicznych i organizacyjnych – sprawdzić parametry jakościowe **prądu**, który **Ci** dostarcza. Jeśli parametry jakościowe **prądu** będą zgodne ze standardami, poniesiesz koszty sprawdzenia. Koszty te rozliczysz z **dystrybutorem** zgodnie z **jego taryfą**.
93. Zobowiązujemy się zapewniać w **miejscu dostarczenia** parametry jakościowe **prądu**, które określa **prawo energetyczne**. W przypadku sieci, która funkcjonuje bez zakłóceń:
- wartość średnia częstotliwości mierzonej przez 10 sekund powinna zawierać się w przedziale:
 - 50 Hz $\pm 1\%$ (od 49,5 Hz do 50,5 Hz) przez 99,5% tygodnia;
 - 50 Hz $+4\% / -6\%$ (od 47 Hz do 52 Hz) przez 100% tygodnia;
 - w każdym tygodniu 95% ze zbioru 10-minutowych średnich wartości skutecznych napięcia zasilającego powinno mieścić się w przedziale odchyień $\pm 10\%$ napięcia znamionowego;
 - przez 95% czasu każdego tygodnia, wskaźnik długookresowego migotania światła P_{lt} spowodowany wahaniami napięcia zasilającego nie powinien być większy od 1;
 - współczynnik odkształcenia wyższymi harmonicznymi napięcia zasilającego THD, który uwzględnia wyższe harmoniczne do rzędu 40, powinien być mniejszy lub równy 8%;

Definicja

Wskaźnik długookresowego migotania światła P_{lt} – wskaźnik obliczany na podstawie 12 kolejnych wartości wskaźników krótkookresowego migotania światła P_{sti} (mierzonych przez 10 minut), które występują w okresie 2 godzin – według wzoru:



$$P_{lt} = \sqrt[3]{\sum_{i=1}^{12} \frac{P_{sti}^3}{12}}$$

poszczególne symbole oznaczają:

P_{lt} – wskaźnik długookresowego migotania światła

P_{st} – wskaźnik krótkookresowego migotania światła

Definicja

Współczynnik odkształcenia wyższymi harmonicznymi napięcia zasilającego THD – współczynnik, który określa łącznie wyższe harmoniczne napięcia (u_h) – według wzoru:



$$THD = \sqrt{\sum_{h=2}^{40} (u_h)^2}$$

poszczególne symbole oznaczają:

THD – współczynnik odkształcenia wyższymi harmonicznymi napięcia zasilającego

u_h – wartość względną napięcia w procentach składowej podstawowej

- e) w ciągu każdego tygodnia 95% ze zbioru 10-minutowych średnich wartości skutecznych:
- składowej symetrycznej kolejności przeciwnej napięcia zasilającego powinno mieścić się w przedziale od 0% do 2% wartości składowej kolejności zgodnej,
 - dla każdej harmonicznej napięcia zasilającego powinno być mniejsze lub równe wartościom, które są określone w poniższej tabeli:

Harmoniczne nieparzyste

Harmoniczne parzyste

które nie są krotnością 3		które są krotnością 3		rzęd harmonicznej (h)	wartość względna napięcia w procentach składowej podstawowej (u_h)
rzęd harmonicznej (h)	wartość względna napięcia w procentach składowej podstawowej (u_h)	rzęd harmonicznej (h)	wartość względna napięcia w procentach składowej podstawowej (u_h)		
5	6%	3	5%	2	2%
7	5%	9	1,5%	4	1%
11	3,5%	15	0,5%	>4	0,5%
13	3%	>15	0,5%		
17	2%				
19	1,5%				
23	1,5%				
25	1,5%				

94. Warunkiem utrzymania parametrów napięcia zasilającego – w granicach określonych w pkt 93 – jest pobieranie przez **Ciebie** mocy nie większej od **mocy umownej** lub nie większej od **mocy przyłączeniowej** przy współczynniku $\text{tg}\phi$ nie większym niż 0,4.
95. Napięcie znamionowe sieci niskiego napięcia odpowiada wartości 230/400 V.
96. Przerwy w dostarczaniu **prądu** dzielą się na przerwy:
- przemijające (mikroprzerwy) – trwają do 1 sekundy;
 - krótkie – trwają ponad 1 sekundę i do 3 minut;
 - długie – trwają ponad 3 minuty i do 12 godzin;
 - bardzo długie – trwają ponad 12 godzin i do 24 godzin;
 - katastrofalne – trwają ponad 24 godziny.
97. Jednorazowa przerwa w dostarczaniu **prądu** nie może przekroczyć:
- 16 godzin – w przypadku przerwy planowanej (która wynika z programu prac eksploatacyjnych sieci elektroenergetycznej);
 - 24 godzin – w przypadku przerwy nieplanowanej (która wynika z awarii w sieci elektroenergetycznej).

98. Łączny czas przerw w ciągu roku, który stanowi sumę czasów trwania przerw jednorazowych długich i bardzo długich, nie może przekroczyć:
- 35 godzin – w przypadku przerw planowanych;
 - 48 godzin – w przypadku przerw nieplanowanych.
99. Do przerw nieplanowanych nie zalicza się wyłączeń awaryjnych, które wywołały **Twoje** instalacje i urządzenia elektroenergetyczne.
100. W sieci **dystrybutora** mogą występować krótkotrwałe zakłócenia w dostarczaniu **prądu** (przerwy przemijające i krótkie), które wynikają z działania automatyki sieciowej i przełączeń ruchowych. Takie zakłócenia nie są przerwami w ciągłości dostarczania **prądu**.

Bonifikaty

101. Przysługują **Ci** bonifikaty w przypadku:

- niedotrzymania parametrów jakościowych **prądu**;
- niedotrzymania standardów jakościowych obsługi odbiorców.

Zasady przyznawania bonifikat i ich wysokość określa **prawo energetyczne, taryfa dystrybutora** lub **cennik rezerwowy**. Bonifikatę, którą **Ci** przyznamy, uwzględnimy na **fakturze**, którą wystawimy za najbliższy okres rozliczeniowy.

102. Jeśli nie dotrzemy standardów jakościowych obsługi odbiorców, przysługują **Ci** bonifikaty w wysokości:

- 1/50 **przeciętnego wynagrodzenia**, gdy:
 - nie przyjmujemy **Twojego** zgłoszenia lub reklamacji;
 - dystrybutor** odmówi udzielenia, na **Twój** wniosek, informacji o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania **prądu**, które zostało przerwane z powodu awarii sieci;
 - dystrybutor** nie powiadomi **Cię**, z co najmniej 5-dniowym wyprzedzeniem o terminie i czasie planowanej przerwy w dostarczaniu **prądu** (o ile jesteś zasilany z sieci o napięciu znamionowym nie wyższym niż 1 kV). **Dystrybutor** może to zrobić m.in. w formie ogłoszeń prasowych lub internetowych, komunikatów radiowych lub telewizyjnych;
 - nie udzielimy, na **Twój** wniosek, informacji o zasadach rozliczeń oraz o aktualnej **taryfie dystrybutora**;
- 1/15 **przeciętnego wynagrodzenia**, gdy **dystrybutor**:
 - bez uzasadnionego powodu będzie zwlekał z usuwaniem zakłóceń w dostarczaniu **prądu**, które są spowodowane nieprawidłową pracą sieci;
 - bez uzasadnionego powodu odmówi odpłatnego podjęcia czynności, które umożliwią – **Ci** lub innemu podmiotowi – bezpieczne wykonanie prac w obszarze oddziaływania sieci;
 - nie poinformuje **Cię** na piśmie, co najmniej rok wcześniej, o tym, że masz obowiązek dostosować instalację do zmienionych warunków zasilania (o ile jesteś zasilany z sieci o napięciu znamionowym nie wyższym niż 1 kV);
 - uniemożliwi wykonanie dodatkowej ekspertyzy badanego **licznika** pomimo tego, że złożysz wniosek do 30 dni, od kiedy otrzymasz wynik badania laboratoryjnego;
- 1/250 **przeciętnego wynagrodzenia** za każdy dzień zwłoki, gdy:
 - nie odpowiemy na **Twój** wniosek lub reklamację w sprawie zasad rozliczeń do 14 dni, od kiedy je otrzymamy;
 - dystrybutor** nie sprawdzi prawidłowości działania **licznika** do 14 dni, od kiedy otrzymamy **Twój** wniosek o sprawdzenie **licznika**;
 - dystrybutor** nie przeprowadzi laboratoryjnego sprawdzenia prawidłowości działania **licznika** do 14 dni, od kiedy otrzymamy **Twój** wniosek o przeprowadzenie takiego badania.

103. Jeśli **dystrybutor** nie dotrzyma parametrów jakościowych **prądu**, przysługują **Ci** następujące bonifikaty:

- za niedotrzymanie, określonych w prawie dopuszczalnych poziomów odchylenia napięcia od napięcia znamionowego przysługuje **Ci** bonifikata – oznaczona symbolem „ W_{UT} ” (w zł):

- jeśli wartość odchylenia napięcia od dopuszczalnych wartości granicznych nie przekracza 10%, przysługuje **Ci** w okresie doby bonifikata w wysokości obliczonej według wzoru:

$$W_{UT} = \left[\frac{\Delta U}{10\%} \right]^2 \times A_T \times C_T$$

poszczególne symbole oznaczają

ΔU – wartość odchylenia napięcia od określonych w prawie dopuszczalnych wartości granicznych odchylen napięcia od napięcia znamionowego (w %)

A_T – ilość **prądu** dostarczonego **Ci** w okresie doby (w jednostkach energii)

C_T – **średnia cena prądu**, która obowiązuje w okresie, w jakim nastąpiło odchylenie napięcia od określonych w prawie dopuszczalnych poziomów odchylen napięcia od napięcia znamionowego (w zł za jednostkę energii)

- jeśli wartość odchylenia napięcia od dopuszczalnych wartości granicznych przekracza 10%, przysługuje **Ci** w okresie doby bonifikata w łącznej wysokości obliczonej według wzoru:

$$W_{UT} = A_T \times C_T + b_{rT} \times t_T$$

poszczególne symbole oznaczają:

A_T – ilość **prądu** dostarczonego **Ci** w okresie doby (w jednostkach energii)

C_T – **średnia cena prądu**, która obowiązuje w okresie, w jakim nastąpiło odchylenie napięcia od określonych w prawie dopuszczalnych poziomów odchylen napięcia od napięcia znamionowego (w zł za jednostkę energii)

b_{rT} – ustalona w **taryfie dystrybutora** bonifikata za niedotrzymanie poziomu napięcia w zakresie określonych w prawie dopuszczalnych wartości granicznych odchylen napięcia od napięcia znamionowego w okresie doby (w zł za godz.)

t_T – łączny czas niedotrzymania poziomu napięcia w zakresie określonych w prawie dopuszczalnych poziomów odchylen napięcia od napięcia znamionowego w okresie doby (w godz.)

- w przypadku gdy w danym okresie nie były dotrzymane parametry jakościowe **prądu**, a wskazania **licznika** uniemożliwiają określenie ilości dostarczonego **Ci prądu**, ilość **prądu** ustalamy na podstawie poboru **prądu** w analogicznym **okresie rozliczeniowym** tego samego dnia tygodnia w poprzednim tygodniu oraz proporcji liczby godzin, w których parametry jakościowe dostarczonego **prądu** nie zostały dotrzymane, do całkowitej liczby godzin dostarczania **prądu** w **okresie rozliczeniowym**;
- za każdą niedostarczoną **Ci** jednostkę **prądu** (o ile jesteś zasilany z sieci o napięciu znamionowym nie wyższym niż 1 kV) przysługuje **Ci** bonifikata w wysokości 10-krotności **średniej ceny prądu**, za okres, w którym wystąpiła przerwa w dostarczaniu **prądu**. Ilość niedostarczonego **prądu** w dniu, w którym nastąpiła przerwa w **jego** dostarczaniu ustalamy na podstawie poboru **prądu** tego samego dnia w poprzednim tygodniu, z uwzględnieniem czasu dopuszczalnych przerw w dostarczaniu **prądu** określonych w **umowie** lub prawie.

104. W przypadku zmiany na **Twoją** korzyść prawa, które dotyczy zasad i wysokości bonifikat z pkt 102 i 103, będzie **Cię** ono obowiązywać od dnia jego wejścia w życie.

Słowniczek

Zobacz, jeśli chcesz dowiedzieć się, co oznaczają pojęcia, które stosujemy w umowie i jej załącznikach.

105. W **OWU** używamy pojęć:

- cennik rezerwowy** (Cennik rezerwowy dla konsumentów) – zbiór cen za **prąd** lub innych opłat oraz zasad rozliczeń. Przygotowujemy **cennik rezerwowy** i znajdziesz **go** na www.energa.pl. Na **jego** podstawie **Cię** rozliczamy;
- dystrybucja prądu** – dostarczanie **prądu** odbiorcom siecią **dystrybutora**;
- dystrybutor** (operator systemu dystrybucyjnego) – przedsiębiorstwo energetyczne, które z **nami** współpracuje. Zajmuje się **dystrybucją prądu** i odpowiada za swoją sieć;
- elektroniczne biuro obsługi klienta** – internetowa platforma obsługi klienta;
- faktura** – dokument w formie papierowej lub w formie elektronicznej, który zawiera dane wymagane **ustawą o podatku VAT** oraz przepisami wydanymi na jej podstawie. Taki dokument wystawiamy **my** lub inny

podmiot, który działa na **nasze** zlecenie i w **naszym** imieniu. Jako **fakturę** będziemy rozumieli również inny dokument, który jest podstawą zapłaty;

- f) **grupa przyłączeniowa** – grupa odbiorców, których **licznik** jest przyłączony do sieci **dystrybutora**. Rodzaje **grup przyłączeniowych** określa **taryfa dystrybutora**;
- g) **grupa taryfowa** – grupa odbiorców, dla których stosujemy jeden zestaw cen lub innych opłat i warunków ich stosowania. **Grupy taryfowe** kwalifikujemy według **cennika rezerwowego** lub **taryfy dystrybutora**;
- h) **IRiESD** (Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej) – dokument, który opracował **dystrybutor** i zatwierdził Prezes **URE**. Dokument ten określa procedury związane z ruchem sieciowym, wykorzystywaniem sieci i działalnością dystrybucyjną. Tekst aktualnej **IRiESD** znajdziesz na stronie internetowej **dystrybutora**, w **jego** siedzibie oraz na stronie internetowej Biuletynu Informacji Publicznej **URE** www.bip.ure.gov.pl. **IRiESD** określa m.in.: jak zmienić sprzedawcę, jakie są zasady świadczenia rezerwowej usługi kompleksowej oraz jakie są parametry jakościowe **prądu**, wskaźniki jakości i niezawodności dostarczania **prądu** oraz standardy jakościowe obsługi odbiorców;
- i) **kodeks cywilny** – ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 roku Kodeks cywilny;
- j) **Koordinator** (Koordinator do spraw negocjacji przy Prezisie **URE**) – organ określony w **prawie energetycznym**, który zajmuje się pozasądowym rozwiązywaniem sporów. Adres strony internetowej **Koordinatora**: www.koordinator.ure.gov.pl;
- k) **licznik** (układ pomiarowo-rozliczeniowy) – liczniki i inne urządzenia pomiarowo lub pomiarowo-rozliczeniowe, a także układy połączeń między nimi, które służą bezpośrednio lub pośrednio do pomiaru ilości i rozliczeń **prądu**;
- l) **licznik przedpłatowy** – **licznik**, za pomocą którego wykorzystujesz dostarczany **Ci prąd** po jego wcześniejszym doładowaniu tj. wprowadzeniu kodu do **licznika**;
- m) **licznik zdalnego odczytu** – **licznik**, który jest wyposażony w funkcję komunikacji z systemem zdalnego odczytu;
- n) **miejsce dostarczania** – punkt w sieci **dystrybutora**, do którego dostarcza **on prąd**. Punkt ten określa **umowa**. Jest on jednocześnie miejscem odbioru **prądu**;
- o) **moc przyłączeniowa** – moc czynna planowana do pobierania lub wprowadzania do sieci, jest określona w umowie o przyłączenie do sieci i służy do zaprojektowania **przyłącza**. Wartość mocy znajdziesz w **umowie**;
- p) **moc umowna** – moc czynna pobierana lub wprowadzana do sieci. Wartość mocy znajdziesz w **umowie**;
- r) **my** (ENERGA-OBRÓT S.A.) – przedsiębiorstwo energetyczne, które ma koncesję na obrót **prądem** i świadczy **rezerwową usługę kompleksową** swoim odbiorcom;
- s) **nasza infolinia** – telefoniczne biuro obsługi klienta, które działa pod numerem 555 555 555;
- t) **nielegalne pobieranie prądu** – pobieranie **prądu**:
 - bez zawarcia umowy;
 - z całkowitym lub częściowym pominięciem **licznika**;
 - przez ingerencję w **licznik**, która ma wpływ na zafalszowanie pomiarów **licznika**;
- u) **odbiorca** – każdy, kto otrzymuje lub pobiera **prąd** na podstawie **umowy**;
- w) **odbiorca w gospodarstwie domowym** – odbiorca, który kupuje **prąd** na własny użytek, aby z niego korzystać wyłącznie w gospodarstwie domowym. Jest to odbiorca końcowy w rozumieniu **prawa energetycznego**;
- y) **odbiorca wrażliwy** – osoba, która otrzymuje dodatek mieszkaniowy (zgodnie art. 2 ust. 1 **ustawy o dodatkach mieszkaniowych**) i która zawarła z **nami umowę** i mieszka w **miejscu dostarczania prądu**;
- z) **okres rozliczeniowy** – czas pomiędzy dwoma kolejnymi odczytami **licznika**, które wykonał **dystrybutor**;
- aa) **OWU** (ogólne warunki rezerwowej umowy kompleksowej dla konsumentów) – ten dokument. Stosujemy **go** do **umowy**, którą zawieramy z **Tobą** jako z konsumentem;
- bb) **PPE** – punkt poboru energii elektrycznej;
- cc) **prawo energetyczne** – ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 roku Prawo energetyczne i przepisy wykonawcze wydane do tej ustawy;
- dd) **prąd** – energia elektryczna;

- ee) **prognozowane zużycie prądu** – przewidywana ilość **prądu**, którą prawdopodobnie zużyjesz w **okresie rozliczeniowym**;
- ff) **przeciętne wynagrodzenie** – przeciętne wynagrodzenie w gospodarce narodowej w roku kalendarzowym, który poprzedza rok zatwierdzenia **taryfy dystrybutora**. Wynagrodzenie to jest określone w komunikacie Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego i ogłaszane w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej „Monitor Polski”;
- gg) **przedstawiciel dystrybutora** – osoba, którą upoważnia **dystrybutor** do czynności związanych z **rezerwową usługą kompleksową**;
- hh) **przyłącze** – część sieci, która służy do łączenia **Twoich** urządzeń, instalacji lub sieci, które są dostosowane do **mocy przyłączeniowej** z pozostałą częścią sieci **dystrybutora**;
- ii) **punkt ładowania** – urządzenie, które umożliwia ładowanie pojazdu elektrycznego lub pojazdu hybrydowego oraz miejsce, w którym wymienia się lub ładuje akumulator służący do napędu tego pojazdu;
- jj) **rezerwowa usługa kompleksowa** – usługa, którą **Ci** świadczymy na podstawie **umowy**. Świadczymy ją odbiorcy, którego **PPE** jest na terenie **dystrybutora**, którego wskazaliśmy w **umowie** z którym mamy zawartą generalną umowę dystrybucji dla umów kompleksowych;
- kk) **RODO** – rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych osobowych);
- ll) **rozporządzenie o warunkach technicznych budynków** – rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 12 kwietnia 2002 roku w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie;
- mm) **średnia cena prądu** – cena, o której mowa w art. 23 ust. 2 pkt 18 lit. b) **prawa energetycznego**;
- nn) **średniodobowe zużycie** – ilość **prądu**, którą zużywasz w **okresie rozliczeniowym** – podzielona przez liczbę dni tego okresu;
- oo) **taryfa dystrybutora** – zbiór opłat za **dystrybucję prądu** i za usługi, które świadczy **dystrybutor**. **Taryfę dystrybutora** opracowuje **dystrybutor** i zatwierdza Prezes **URE**. **Taryfę dystrybutora** znajdziesz na stronie internetowej **dystrybutora**, na **naszej** stronie www.energa.pl oraz na stronie internetowej Biuletynu Informacji Publicznej **URE** www.bip.ure.gov.pl;
- pp) **Ty** – konsument, czyli odbiorca, który jest osobą fizyczną. Jako konsument zawierasz z **nami umowę**, która nie jest bezpośrednio związana z **Twoją** działalnością gospodarczą lub zawodową;
- rr) **umowa** (rezerwowa umowa kompleksowa) – umowa sprzedaży i **dystrybucji prądu**, którą z **Tobą** zawieramy oraz wszystkie **jej** załączniki;
- ss) **URE** – Urząd Regulacji Energetyki;
- tt) **ustawa o dodatkach mieszkaniowych** – ustawa z dnia 21 czerwca 2001 roku o dodatkach mieszkaniowych;
- uu) **ustawa o efektywności energetycznej** – ustawa z dnia 20 maja 2016 roku o efektywności energetycznej;
- ww) **ustawa o podatku VAT** – ustawa z dnia 11 marca 2004 roku o podatku od towarów i usług;
- yy) **ustawa o prawach konsumenta** – ustawa z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta;
- rr) **ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym** – ustawa z dnia 23 sierpnia 2007 roku o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym;
- aaa) **zabezpieczenie przedlicznikowe** – zabezpieczenie nadprądowe, które **dystrybutor** instaluje najbliżej **licznika** od strony zasilania **jego** sieci i które plombuje;
- bbb) **zbiór praw konsumenta** (Zbiór praw konsumenta energii elektrycznej) – dokument, który przygotował Prezes **URE** we współpracy z Prezesem Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów na podstawie wytycznych Komisji Europejskiej. Zbiór ten zawiera praktyczne informacje o **Twoich** prawach. **Zbiór praw konsumenta** znajdziesz na **naszej** stronie www.energa.pl (wraz z informacją o aktualnym stanie prawnym) oraz na stronie internetowej Biuletynu Informacji Publicznej **URE** www.bip.ure.gov.pl.

Inne pojęcia, które znajdziesz w **umowie** lub **OWU**, są opisane w aktach prawnych i dokumentach z pkt 1 **OWU**.